

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, maka pendekatan yang digunakan menghasilkan adalah penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang data deskriptif analitik yang diperoleh dari hasil pengamatan, hasil wawancara, pemotretan, analisis dokumen dan catatan lapangan disusun di lokasi penelitian tidak dituangkan dalam bentuk angka.³⁵

Penelitian kualitatif berusaha untuk mengungkapkan gejala yang ada secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks (*holystick-kontekstual*) melalui pengumpulan data yang diambil dari obyek yang sifatnya alamiah dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci.

Jadi penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif, yaitu berangkat dari fakta-fakta khusus, peristiwa-peristiwa yang konkrit kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.³⁶

Dengan pendekatan kualitatif ini, semua fakta berupa kata-kata lisan maupun tulisan dari sumber data manusia yang telah yang diamati dan dokumen terkait lainnya disajikan dan digambarkan apa adanya. Untuk selanjutnya ditelaah guna menemukan makna.

³⁵Nana Sudjana, *Penelitian dan Penelitian Pendidikan* (Bandung: Sinar Baru, 1989), 16.

³⁶Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, (Yogyakarta: Adi offset, 2000), 42.

2. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif maka kehadiran peneliti sangatlah penting. Dalam penelitian kualitatif, penelitian sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hanya manusia sebagai alat sejalan yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya, dan hanya manusialah yang mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan dilapangan.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Ahmad Dahlan Kediri yang beralamatkan di Jalan Raya Gatot Subroto no. 84 Kediri.

4. Data Atau Sumber Data

Sesuai dengan jenis penelitian ini, maka sumber data yang terpenting dan utama adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan data yang lain seperti dokumentasi, foto dan lain-lain adalah sebagai data tambahan. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Lofland seperti yang dikutip oleh Lexy J. Moelong, bahwa “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata dan tindakan selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lan”.³⁷ Sumber data utama ini diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara, sedangkan sumber data tambahan diperoleh dari sumber-sumber tertulis seperti buku-buku, arsip, dokumen resmi dan data-data lainnya yang menunjang penelitian.

³⁷ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya offset, 1998), 175.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya (sumber asli), baik data kualitatif maupun data kuantitatif. Data dapat diperoleh melalui objeknya langsung atau disebut juga informan yaitu melalui wawancara. Selanjutnya dalam usaha pengumpulan data primer ini, yang dijadikan reponden adalah

- 1) Manager Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.
- 2) Karyawan tetap di berbagai bagian, yaitu: Bagian SDM atau Pemasaran, Bagian Akuntansi, Bagian Pelayanan.
- 3) Pasien Rumah Sakit Ahmad Dahlan Kediri.

Peneliti dapat memperoleh informasi mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri melalui data primer yang telah didapatkan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangan. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai sumber, seperti lembaga-lembaga penelitian swasta atau pemerintah. Data dapat diperoleh dari masing-masing lembaga tersebut, baik itu berupa laporan-laporan, buku-buku, profil, atau literatur yang lainnya. Upaya pengumpulan data sekunder didapatkan melalui dokumen dan catatan keluar masuk pasien yang berkaitan langsung dengan masalah yang akan diteliti.

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ketepatan dan kecermatan informasi mengenai subjek dan variable penelitian tergantung pada strategi dan alat pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam menentukan hasil penelitian. Data penelitian dilakukan menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

a. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau *interview* adalah suatu komunikasi verbal atau percakapan yang memerlukan kemampuan responden untuk merumuskan buah pikiran serta perasaan yang tepat atau proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan-keterangan.³⁸

b. Metode Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap suatu gejala yang diselidiki. Observasi ilmiah dilakukan pada kondisi yang sudah didefinisikan secara tepat, dengan cara yang sistematis dan objektif, serta pelaksanaan pencatatannya dilakukan dengan hati-hati. Jadi, observasi yang dimaksudkan pada metodologi penelitian adalah pengamatan atas

³⁸ Cholid Nurbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 83.

suatu variable yang dilakukan secara sistematis dan objektif dalam kondisi yang didefinisikan secara tepat.³⁹

Metode ini menggunakan pengumpulan data dengan cara mengamati langsung pada sumber-sumber terkait. Teknik observasi sangat bermanfaat bagi peneliti apabila informasi yang diperoleh kurang meyakinkan maka peneliti dapat melakukan pengamatan sendiri secara langsung untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai jenis layanan RSM Ahmad Dahlan, Sarana dan Prasaranan RSM Ahmad Dahlan dan kegiatan pelayanan pasien di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri. Data didapatkan dari mengamati cara kerja karyawan RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri dan membuat catatan dari pengamatan tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang.⁴⁰ Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan dapat dipercaya bila didukung oleh dokumentasi. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber noninsani. Sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman.⁴¹

³⁹Lerbin R. Aritonang, *Riset Pemasaran: Teori dan Praktik* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2007), 147.

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Jakarta: Alfabeta, 2007), 83.

⁴¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori &Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 176.

6. Analisis Data

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga susunan atau tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya.⁴²

Dalam penyusunan rancangan alat analisis data penelitian, terdapat dua faktor, yaitu rancangan penelitian sendiri dan jenis data penelitian yang diperoleh.⁴³ Adapun teknik analisis yang digunakan untuk mengorganisir data adalah *coding category* atau kategori-kategori coding. Dengan teknik ini, data temuan penelitian dikelompokkan menurut kategori yang dibuat. Kategori ini ditulis dalam ungkapan-ungkapan pendek. Selanjutnya, satuan-satuan data digunakan adalah teknik deskriptif yaitu penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Proses analisis data ini peneliti awali dengan menelaah data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan atau observasi yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya. Kemudian data tersebut direvisi dengan jalan membuat abstraksi dalam bentuk rangkuman inti dari data yang ada, selanjutnya disusun dalam satuan-satuan atau unit. Satuan-satuan tersebut

⁴² Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metode apenelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 200.

⁴³ Etta Mamang dan Sopiah, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 198.

dikategorisasikan sambil member kode, kemudian analisis ini dilanjutkan dengan pemeriksaan keabsahan data dan diakhiri dengan penafsiran data.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menggunakan metode analisisnya sebagai berikut:⁴⁴

a. Reduksi data atau Penyederhanaan data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dapat dilakukan dengan menajamkan analisis, mengarahkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengkoordinasikan dengan data yang sedemikian rupa.

b. Paparan data

Paparan data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih sederhana dan selektif, serta dapat dipahami maknanya. Penyajian data dimaksudkan untuk menentukan pola-pola yang bermakna, serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisa data secara terus-menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Pada awalnya

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, 244.

kesimpulan dapat dibuat longgar dan terbuka kemudian meningkat menjadi rinci dan mengakar pada pokok temuan.

7. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan).Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan bahwaapa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan kenyataan yang ada dalam latar penelitian.

Untuk menetapkan keabsahan data atau kredibilitas data tersebut digunakan teknik pemeriksaan sebagai berikut:⁴⁵

1. Perpanjangan keikutsertaan peneliti.
2. Kedalaman pengamatan atau kedalaman observasi.
3. Triagulasi yaitu memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data ini untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data itu.

8. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:⁴⁶

- a. Tahap sebelum ke lapangan, meliputi kegiatan: menyusun proposal penelitian, menentukan fokus penelitian, konsultasi, fokus penelitian kepada pembimbing, menghubungi lokasi penelitian, mengurus izin penelitian, menilai keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan

⁴⁵ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 1998), 175.

⁴⁶Ibid., 85.

informasi, menyiapkan perlengkapan penelitian serta seminar proposal penelitian.

- b. Tahap pekerjaan ke lapangan, dibagi menjadi tiga bagian yaitu:
 - 1) Memahami latar penelitian dan persiapan diri. Memasuki lapangan
 - a) Tahap Pertama
 - 1) Memilih lapangan, dengan pertimbangan bahwa RSM Ahmad Dahlan Kediri sangat berperan dalam peningkatan pelayanan.
 - 2) Mengurus perizinan, secara formal ke pihak lembaga.
 - 3) Melakukan penjajakan lapang dalam rangka penyesuaian dengan pemilik RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri selaku objek penelitian.
 - b) Tahap Kedua
 - 1) Mengadakan observasi langsung ke lembaga yaitu RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri terhadap strategi pelayanan dengan melibatkan informan untuk memperoleh data.
 - 2) Memasuki lapangan dengan mengamati berbagai fenomena proses wawancara dengan berbagai pihak yang bersangkutan.
 - 3) Berperan serta disertai mengumpulkan data.
 - c. Tahap analisis data, meliputi kegiatan: operasional data, penafsiran data, pengecekan keabsahan dan pemberian makna.

- d. Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatan: penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil kepada pembimbing, perbaikan hasil konsultasi, pengurusan kelengkapan persyaratan ujian dan ujian munaqasah skripsi.